

浙 江 省 机 关 事 务 管 理 局 标 准

Q/ZJS 006—2019

浙江省行政中心会议服务与管理规范

Specification for conference service and management in Zhejiang administrative center

2019－03－01 发布　　2019－03－20 实施

浙江省机关事务管理局　发 布

目　次

前　　言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：浙江省机关事务管理局、浙江省标准化研究院。

本标准主要起草人： 廖玲珍、周忠朗、朱立毅、张灵彬、程文伟、戎燕、陈威、吴璐璐、林文都。

本标准为首次发布。

浙江省行政中心会议服务与管理规范

1 范围

本标准规定了浙江省行政中心会议服务的术语和定义、制度建设、人员管理、设施设备管理、会议服务提供、服务质量评价与改进。

本标准适用于浙江省行政中心会议服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 30520-2014 会议分类和术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

会议

在特定的时间和空间，通过发言、讨论、演示、商议、表决等多种形式以达到议事协调、交流信息、传播知识、推介联络等目的的一定人数的群体活动。

[GB/T 30520-2014，3.1.1]

3.2

会议服务

从事会场服务的工作人员经过专业化培训后，为保证会议顺利有序进行而开展的各项服务工作。

4 制度建设

4.1 应制定、完善并落实人员管理、培训、保密、会议室管理、技术保障、设备维护、机房管理、安全与应急管理以及会议服务、考核等制度。

4.2 应制定会务管理人员、会场服务员、技术保障人员等岗位职责。

5 人员管理

5.1 选聘

5.1.1 基本要求

供应方应根据会议管理和服务岗位的需要配置相应的专职人员，在选聘人员时，应考虑但不限于下述事项：

——身高、年龄、形象；
——受教育程度；
——实际工作经验、技能；
——沟通表达、应变能力；
——身体健康；
——无违法犯罪记录；
——其他行为素质等。

5.1.2　会议服务员要求

5.1.2.1　学历应在大专以上，身高 165cm 以上，形象端庄，年龄在 18 周岁～28 周岁之内。
5.1.2.2　具有 6 个月以上的会议服务工作经历，熟练掌握会议服务专业知识及技能。

5.1.3　音视频技术人员要求

5.1.3.1　具有相关专业的大专以上学历或取得中级及以上音控技能证书。
5.1.3.2　具有一年以上的音视频技术服务工作经历，年龄应在 45 周岁以下。

5.2　培训

5.2.1　培训时间

应建立员工培训制度和员工会议服务手册，每季度不少于1次培训，总时长不少于20小时。

5.2.2　培训内容

培训内容应包括但不限于以下方面：

——服务理念、组织文化；
——会务服务礼仪、礼宾常识等理论知识；
——会务服务人员仪容仪表、礼节要求；
——会务服务人员的心理素质、思想道德素质、职业道德素质等；
——会务服务流程和操作技能；
——沟通识别能力；
——保密制度，保密内容见附录 A；
——会务常见突发事件的应对和处理；
——其他相关知识。

5.2.3　培训方式

培训方式应包括但不限于以下方面：

——利用组织制定的员工会议服务手册，聘请教师授课；
——聘请专业培训机构；
——组织内部指导；
——定期进行技能演练、考试等。

5.2.4　培训记录

员工培训记录应有培训日期、课时和培训大纲，培训材料和培训记录应保留18个月以上。培训记录表见附录B。

5.3 仪容仪表及礼节要求

5.3.1 根据会议要求制作会务人员服装，颜色、样式统一。
5.3.2 会务人员根据规定统一着装，得体大方。
5.3.3 工作期间言行举止得体文明，仪态端庄，主动服务。
5.3.4 仪容仪表及礼节具体要求见附录 C。

6 设施设备管理

6.1.1 会议设施设备的标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。
6.1.2 应配备与会议场所、会议规模相适应的基础照明设施、温控设备、音视频设备、宽带通讯或无线通信网络、桌椅等，会议系统备品备件类型、数量应充足全面，满足会议需要。
6.1.3 应制定并执行设备维护计划，并做好记录，设备维护、检测记录表见附录 D。
6.1.4 应对会议系统设备进行维护和检测，每月不少于一次。维护和检测项目包括：

——视频系统：检测视频控制、显示、摄像等设备；
——音频系统：检测音频控制、扩音、调音台等设备；
——传输系统：检测编解码器、音视频光端机等设备；
——照明、电力、消防等其他辅助系统。

6.1.5 对已投入运行的设备、备用设备维护和管理要求：

——系统完整，结构合理，部件齐全，设备清洁；
——各类设备运行正常，使用良好；
——设备说明书、图纸等技术资料齐全、完整；
——设备台账清单见附录 E。

6.1.6 不应在现用系统中进行人为故障演练、变更和改造。
6.1.7 对现用系统和设备进行大修、更新、改造后，应组织验收。验收合格的，经不少于 3 个月试运行后正式投入使用。
6.1.8 更换备件前，应检查各项参数设置是否一致，核准后方可更换，并做好更换记录，设备备件更换记录表见附录 F。
6.1.9 各类工具、仪表指定专人负责，妥善保管。非工作需要不得擅自携带出机房。

7 会议服务提供

7.1 会议需求确认

7.1.1 预定流程

会议预定按照图1所示步骤进行：

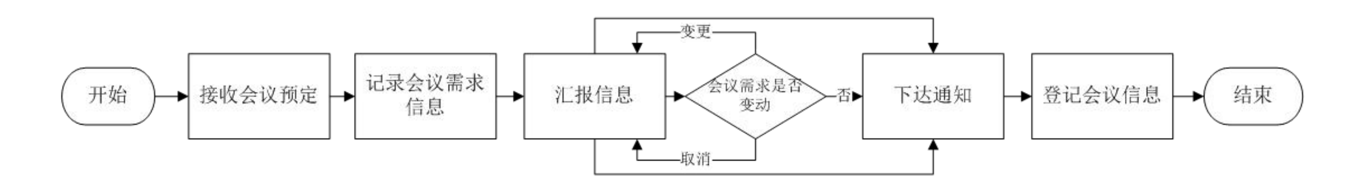


图1　会议预定流程

7.1.2　预定要求

7.1.2.1　接听预定电话时，在铃响三声之内礼貌接听，按需推荐会议室，如用户所需会议室已被预订的，应耐心沟通。
7.1.2.2　记录会议需求信息时，应复述并准确记录会议需求信息和联系人。
7.1.2.3　每一条会议预订信息都应及时向负责人汇报，包括会议预定、会议需求变更、会议取消等信息，以便统筹协调安排工作，调整工作方案。
7.1.2.4　下达通知时，应及时将会议要求、会议更改内容或会议取消内容通知给会议保障人员。
登记会议信息时，应及时汇总会议相关信息，并登记存档，会议预定登记表见附录G。

7.2　会前布置

7.2.1　设施设备检查

会前布置之前检查所用会场的照明系统、音控系统、通讯系统、空调系统等是否完备。会前设施设备检查记录表见附录H。

7.2.2　会场清洁

7.2.2.1　会前1小时完成会场清洁工作。
7.2.2.2　清洁范围包括：桌椅、门窗、天花板、地面、装饰品等。会场清洁记录表见附录I。
7.2.2.3　清洁按照先上后下、先里后外、先擦后扫的顺序进行，清洁完毕后再整理。
7.2.2.4　用后的服务用品及时清洁处理，并摆回原位。
7.2.2.5　做好检查会场卫生清洁工作。

7.2.3　会场布置

7.2.3.1　应提前布置好会议指示牌、会议签到处、会议横幅和背景、会议用桌、椅、主席台、台布、席签等。
7.2.3.2　准备干净的茶具（水）、热水瓶、毛巾、纸笔、坐席牌、麦克风，并按要求摆放。
7.2.3.3　会场布置要求见附录J。

7.2.4　收尾

7.2.4.1　布置完毕后检查会场布置、会议用品是否到位，所有工具是否归仓。
7.2.4.2　及时关闭所有的用电设备、电源、门窗，确保会场安全。

7.3　会前准备

7.3.1　定岗定人

7.3.1.1　会议前定岗定人。各区域服务人员分为主席台人员、会见厅人员以及其它场内外人员。

7.3.1.2 会见厅服务人员一般安排 4 名，会见厅一楼电梯安排 2 名，厅室内安排 2 名，由主管安排。
7.3.1.3 上岗前安排专职培训人员对服务人员进行培训，培训内容包括会议名称、会议时间、参会领导及其饮水习惯、会场周边的配套设施以及所提供的会议服务。

7.3.2 调试设备

7.3.2.1 应提前 2 小时到达会议室调试灯光、音响、投影、空调、激光笔、LED 屏等设备。
7.3.2.2 调试灯光时，逐个打开检查照明效果。会场灯及走廊筒灯提前 1 小时打开，贵宾厅内水晶灯提前 30 分钟打开。
7.3.2.3 调试音响时，将所有的音响设备连接，测试是否有声音、声音效果是否正常。
7.3.2.4 调试投影时，检查电脑是否兼容、投影是否花屏、抖动、有无声响。
7.3.2.5 应根据室内温度调试空调，当室内温度高于 26℃，宜开启空调；当室温低于 26℃，视现场环境和气候情况决定是否开启。
7.3.2.6 调试激光笔时，检查激光笔电量是否充足，上下换页键与光束是否正常，激光笔在 10 米范围之内是否可以正常使用。

7.3.3 准备茶水

7.3.3.1 会前 1.5 小时准备会议饮用水，并摆放到位。
7.3.3.2 提前倒水时间根据季节和人数确定，通常情况下，场内人员提前 15 分钟～20 分钟倒满全场茶水；会见厅待宾客坐下再加茶水。

7.3.4 检查工作

会议管理人员提前1小时检查会场布置及用品就位情况。

7.3.5 站服导引

7.3.5.1 会议服务人员提前 30 分钟到岗就位。
7.3.5.2 及时将领导引至主席台。
7.3.5.3 会见厅一楼电梯，安排 2 名服务人员控制电梯，迎接领导，送领导至厅室内。
7.3.5.4 如遇雨天，提前摆好雨伞架,做好地面防滑措施。

7.4 会中服务

7.4.1 会见厅配备 2 名服务人员负责服务工作。
7.4.2 会场内服务人员 0.5 小时 2 名/班轮流站岗换班，对会场进行服务。
7.4.3 会议开始后应做好以下工作：

——全程观察会场温度、灯光、音响等状况，根据需求及时调节；
——及时关闭会场大门和夹好门帘夹；
——将座机电源线拔去，如要使用再行插上；
——及时续水，续水要求见附录 J.3。

7.4.4 主席台人员应熟悉屏蔽器、打铃器、横幅升降器、电动帷幕开关的位置及操作方法，有事应及时电话联系主管，直至有人接替，不应出现脱岗现象。
7.4.5 在传递文件时应询问工作人员是否要取回，递送文件时做到轻、快、稳，并及时更换走廊内的烟灰缸。
7.4.6 应做好会场突然事件的应急预案，突然事件应急处理要求见附录 K。

7.5 会后服务

7.5.1 离场引导

7.5.1.1 会议结束后，应及时开门引导参会人员离开。
7.5.1.2 会见厅人员在临近散场时将领导衣物及时整理交与领导手上，并引导领导至门口。
7.5.1.3 会议结束后如有安排宴请的，应及时打开会场大门，指引参会人员至包厢。
7.5.1.4 宴请结束前，安排2名服务人员控制专梯，等待送至领导出门。

7.5.2 检查会场

7.5.2.1 检查会场是否有参会人员遗留的物品，如有遗失应立即归还参会人员；如未能及时归还，应上交主管妥善保管，做好登记；如有资料遗留统一回收，年终交于文件销毁中心。
7.5.2.2 检查会议室相关物品、设备是否缺失或损坏，及时报告并做好登记工作。

7.5.3 会场清理

7.5.3.1 回收可重复使用的会议用品，清点数量并登记台账，将坐席牌、桌椅、横幅整理归位。
7.5.3.2 保洁人员及时带上清扫工具对会场和洗手间进行清洁，确保桌面无水迹，地面、抽屉无垃圾。
7.5.3.3 茶杯洗净放入消毒柜进行消毒处理，水壶清洁干净摆放整齐。
7.5.3.4 服务人员离场前，确认关闭所有用电设备、门窗，并将开水炉的水放空。
7.5.3.5 大厅内指示牌撤离，清扫工具放回原位。

8 服务质量评价与改进

8.1 评价与改进计划

会议服务方应制定年度会议服务质量的评价与改进计划。

8.2 评价依据

对会议服务质量作出评价可参考以下几个方面：
——会议服务考核，考核表见附录L；
——满意度评价，满意度评价表见附录M；
——与会人员的评价与反馈意见、建议或投诉。

8.3 服务质量改进

应针对会议服务质量问题、投诉反馈意见提出改进措施，并加以落实。

附 录 A
（规范性附录）
保密内容

A.1 基本要求

A.1.1 遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务。
A.1.2 不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查。
A.1.3 不违规记录、存储、复制国家秘密信息，不违规留存国家秘密载体。
A.1.4 不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密。
A.1.5 不得在朋友圈、微博等网络平台发布秘密内容。
A.1.6 离岗时，自愿接受脱密期管理。
A.1.7 常委会等重要会议布置会场摆放资料时应注意资料保密，布置结束及时锁门或者安排专人看管资料。

A.2 保密服务

A.2.1 会前音控人员应对会场使用的音响设备的保密性能进行安全保密检查。
A.2.2 楼层会议单涉及到参会领导名字等信息的一律保密。
A.2.3 会议期间，所有服务人员一律不准带手机进入会场、服务间和音控间。
A.2.4 会议服务时，不偷看文件，尽量避免接触文件；领导私下谈话时，做到回避。如遇到涉密议程，根据要求服务人员撤离会场，音控人员离开音控室，全部回避。
A.2.5 召开涉密会议时，不使用一切无线设备，包括对讲机、无线话筒、无线键盘、无线网络等无线设备或装置。
A.2.6 会议结束后，会场留下的会议资料先询问会议主办方是否要带回，若不带回则统一收齐交由调度室按保密材料处理；如遇有领导文件遗落会场，及时向上级反映，并由主管联系领导秘书取回文件。如发现会场内有遗留资料物品等，不得打开，不得偷看，不私自处理，立即交由调度室登记，并送至失物招领处。
A.2.7 会议结束后，服务人员和音控人员不得将会议所听到、所看到的内容记录和公开，不得与家属亲友谈论会议内容。

A.3 签订《保密责任书》

入职员工应签订《保密责任书》，严格遵守保密守则。

附　录　B
（资料性附录）
培训记录表

表 B.1　培训记录表

<table>
<tr><td>培训日期</td><td colspan="2"></td><td>培训地点</td><td></td></tr>
<tr><td>主持科室</td><td colspan="2"></td><td>培训老师</td><td></td></tr>
<tr><td>培训课时</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">培训内容：</td></tr>
<tr><td colspan="5">培训目的：</td></tr>
<tr><td>应到人数</td><td colspan="2"></td><td>实到人数</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="10">签到栏</td><td>姓名</td><td>姓名</td><td>姓名</td><td>姓名</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

附 录 C
（规范性附录）
仪容仪表及礼节要求

C.1 仪容仪表要求

C.1.1 着装

C.1.1.1 根据着装规定统一穿工作服、布鞋（皮鞋）、丝袜等，佩戴工号牌、党徽、团徽。
C.1.1.2 会议保障时，有外借人员时根据会议要求统一着同色系制服上岗。
C.1.1.3 工装外不应显露个人物品，保持工装平整、干净、无破损。
C.1.1.4 女士着装应统一着裙装时，西裙宜配长袜和工鞋，西裙长度于膝盖上3cm；着裤装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面。
C.1.1.5 男士着装应统一，着西装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面；衬衫领口应扣好，不应敞开；着长袖时，袖口应扣好，不应挽袖。
C.1.1.6 女士着西裙时宜穿长筒肉色丝袜，并保持丝袜干净、完好，不宜穿短袜或不穿。
C.1.1.7 工作牌宜佩带在左胸，距离肩缝18cm，距中线5cm，不应斜戴。
C.1.1.8 宜着黑色布鞋（皮鞋），鞋上饰品不宜过多，皮鞋表面保持光亮。
C.1.1.9 男士宜穿深色长袜，不着浅色短筒袜。

C.1.2 妆饰

C.1.2.1 工作期间宜化淡妆，面容清爽，不涂指甲油，不喷味道过浓的香水。
C.1.2.2 发式简洁，不染过亮的颜色，不留怪异发型。男士不可理光头，理短发且不超过3cm。女士盘发，佩戴统一配发的发网，刘海及耳后短发应用黑色发夹固定，刘海不遮住眉毛。
C.1.2.3 除佩戴手表、婚戒之外不佩戴戒指、耳环、项链等首饰上岗。

C.2 礼节要求

C.2.1 女士站姿

上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平；双手搭握，稍向上提，放于小腹前；双脚可前后略分开，一只脚略前，一只脚略后，前脚的脚跟稍稍向后脚的脚背处靠拢。

C.2.2 男士站姿

双眼平视前方，颈部挺直。双肩自然放松端平且收腹挺胸。双臂自然下垂，处于身体两侧，脚跟并拢，脚呈“V”字型分开，两脚尖间距约一个头的宽度，或双脚平行分开，与肩同宽。

C.2.3 行姿

身体重心应稍向前，头朝正前方，眼睛平视，面带微笑；上身正直不动，两肩相平不摇，两臂摆动自然，步幅适中、匀速。

C.2.4 女士坐姿

背对座椅轻坐，后腿能够碰到椅子；两个膝盖合并，腿可放中间或侧于一边。

C.2.5 男士坐姿

上体挺直，下颌微收，双目平视，两腿分开，不超肩宽，两脚平行，两手分别放在双膝上。

C.2.6 导引

C.2.6.1 做好会议导引工作，来有迎候声，问有必答声，走有送别声。
C.2.6.2 问候时宜带上领导职务，熟悉领导的饮茶嗜好和特殊要求。
C.2.6.3 为参会人员导引时，应走在参会人员左前方，距离保持2步～3步。
C.2.6.4 遇拐弯或台阶处，应回头向参会人员示意说“请当心”。
C.2.6.5 引领参会人员时，宜用“这边请”“里边请”等礼貌用语。
C.2.6.6 送离参会人员时，应在参会人员的后方，距离约半步。

C.2.7 面容及用语

C.2.7.1 表情和蔼亲切、自然，面带微笑，有亲和力。
C.2.7.2 工作期间应使用普通话、文明礼貌用语，说话简洁、清晰，语气亲切，语调平缓，使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”等规范用语。

附　录　D
（资料性附录）
设备维护、检测记录表

表 D.1　设备维护记录表

编号：

系统名称		维护时间	
维护单位		维护人员	
视频系统	维护内容	维护情况	备注
1			
2			
3			
4			
5			
音频系统	维护内容	维护情况	备注
1			
2			
3			
4			
5			
中控系统	维护内容	维护情况	备注
1			
2			

表 D.1 （续）

中控系统	维护内容	维护情况	备注
3			
4			
5			
灯光系统	维护内容	维护情况	备注
1			
2			
3			
综合布线	维护内容	维护情况	备注
1			
2			
3			
强电	维护内容	维护情况	备注
1			
2			
注意事项			
维护建议			
		确认签名：	

表 D.2　设备检测记录表

编号：

系统名称		检测时间	
检测单位		检测人员	
视频系统	检测内容	检测情况	备注
1			
2			
3			
4			
5			
音频系统	检测内容	检测情况	备注
1			
2			
3			
4			
5			
中控系统	检测内容	检测情况	备注
1			
2			
3			
4			
5			

表 D.2 （续）

灯光系统	检测内容	检测情况	备注
1			
2			
3			
综合布线	检测内容	检测情况	备注
1			
2			
3			
强电	检测内容	检测情况	备注
1			
2			
注意事项			
检测建议			
确认签名：			

附　录　E
（资料性附录）
设备台账清单表

表 E.1　设备台账清单

编号:

序号	设备名称	品牌与型号	数量	单位	设备状况			使用地点
					完好	待修	待报废	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
核对人:				核对日期:				

附　录　F
（资料性附录）
设备备件更换记录表

表 F.1　设备备件更换记录表

时间	会场	设备名称	故障原因	经办人	备注

附　录　G
（资料性附录）
会议预定登记表

表 G.1　会议预定登记表

序号	会议基本需求								安全管理需求	设施设备需求		会场服务需求				联系人	电话	联系单通知议程
	星期	日期	时间	会场地点	使用单位	参会领导	参会人数	会议名称	是否有保密要求	背景音乐播放	话筒、投影、视频会议系统使用（注明类型、数量）	横幅、大背景（注明内容、尺寸、位置）	签到台（注明数量、位置、摆放物品）	桌椅摆放要求	续水或瓶装水			
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
备注																		

注：使用表格过程中建议用 A3 纸打印。

附　录　H
（资料性附录）
会前设施设备检查记录表

表 H.1　会议设施设备检查记录表

编号：

会议时间		会议地点		
会议名称		操作人员		
视频系统	检查情况			备注
音频系统	检查情况			备注
灯光系统	检查情况			备注
UPS 供电	检查情况			备注
维修建议				

附　录　I
（资料性附录）
会场清洁记录表

表I.1　会场清洁记录表

日期	清洁内容						打扫人	检查人
	桌椅	门窗	天花板	地面	装饰品	垃圾桶		

附 录 J
（规范性附录）
会场布置要求

J.1 座位座次安排

J.1.1 大型会议主席台座次安排

J.1.1.1 会前应排定主席台座次，放好坐席牌。
J.1.1.2 当领导为单数时，1号领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置，依次排开见图J.1。
J.1.1.3 当领导为偶数时，1号、2号领导同时居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置，依次排开见图J.2。
J.1.1.4 不同单位的领导人同时上主席台，应按会议主办方意见排列座次。

9 7 5 3 1 2 4 6 8

主 席 台

观众席

图 J.1 主席台人数为奇数时座次安排

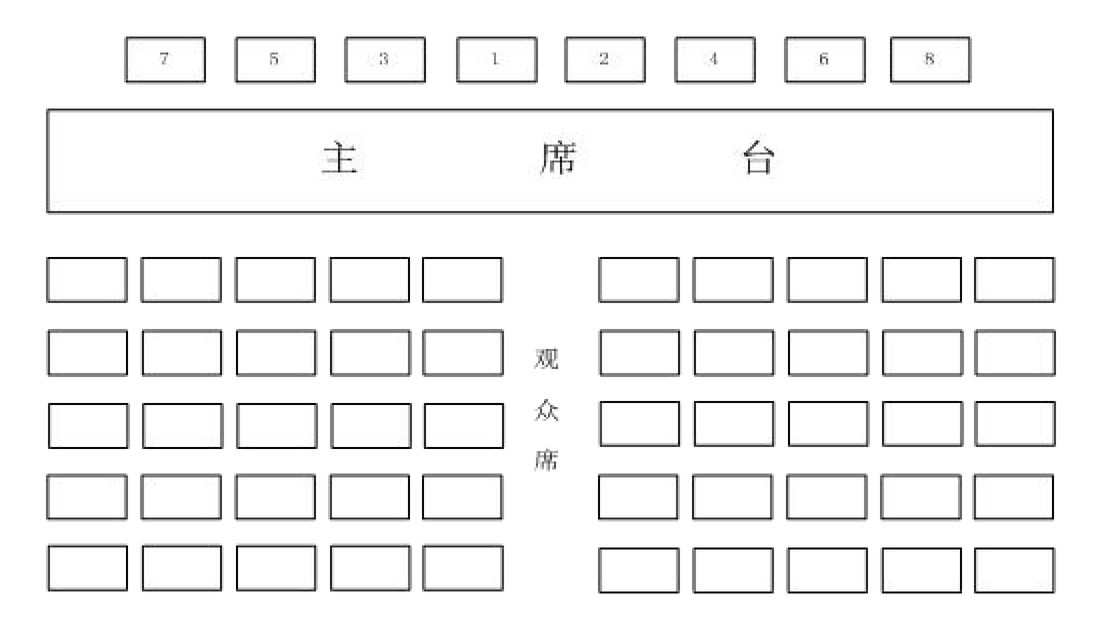


图 J.2　主席台人数为偶数时座次安排

J.1.2　座谈会座次安排

J.1.2.1　长条桌型

J.1.2.1.1　长条桌与正门正对时，会议座位安排参考图J.3。

J.1.2.1.2　长条桌与正门侧对时，会议座位安排参考图J.4。

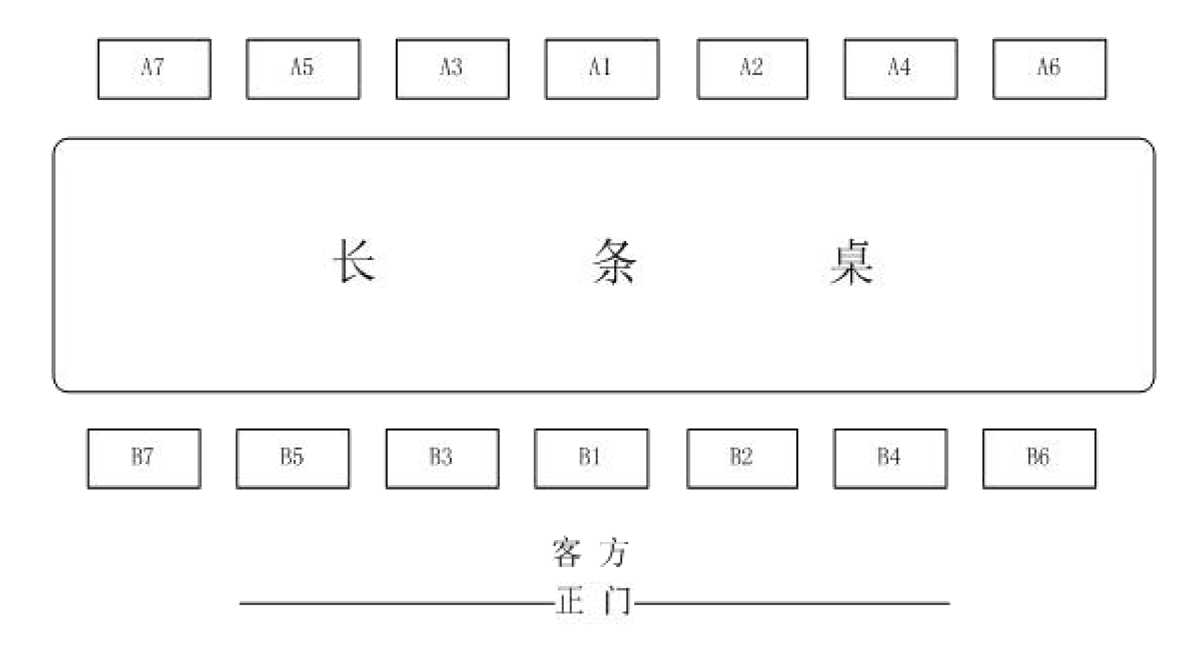


图 J.3　长条桌与正门正对时会议座位安排

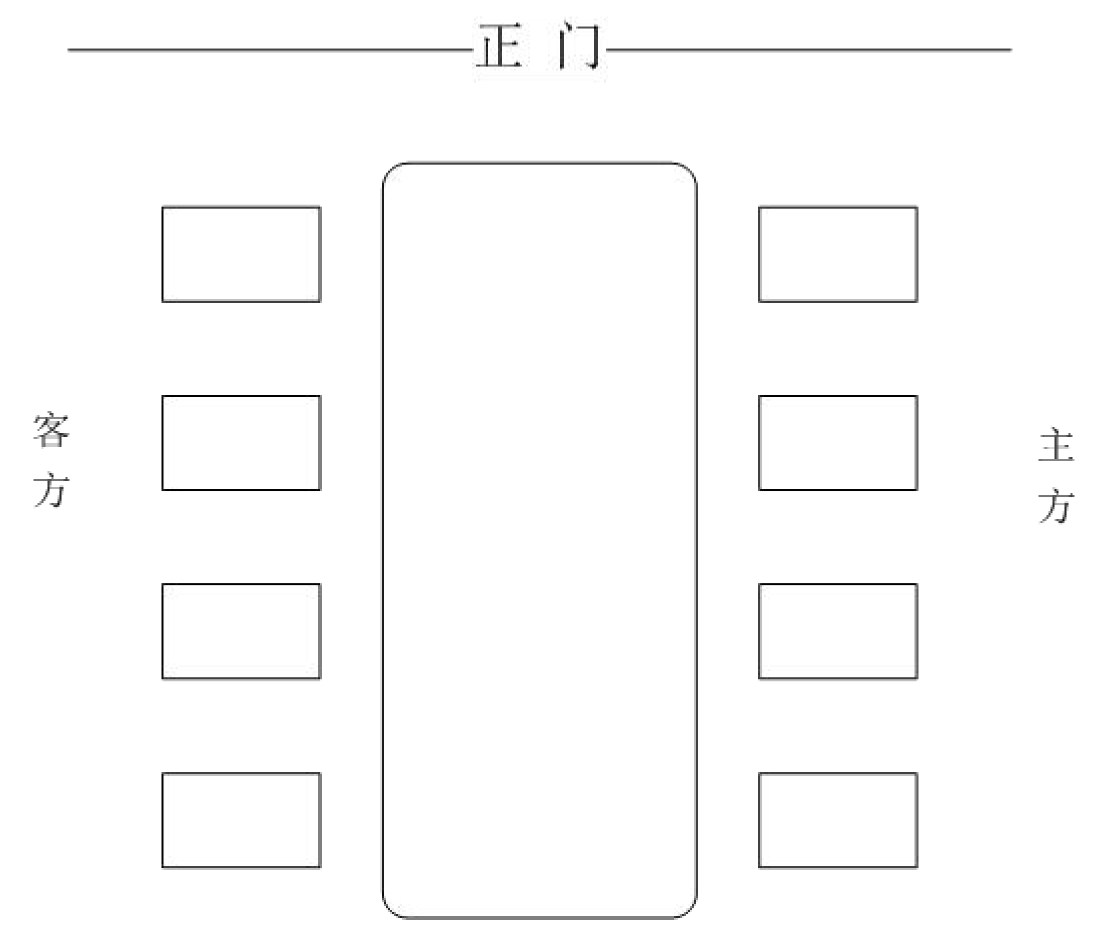


图 J.4 长条桌与正门侧对时会议座位安排

J.1.2.2 沙发席

J.1.2.2.1 与外宾会谈时，会议座位安排参考图J.5。

J.1.2.2.2 与上级领导座谈时，会议座位安排参考图J.6。

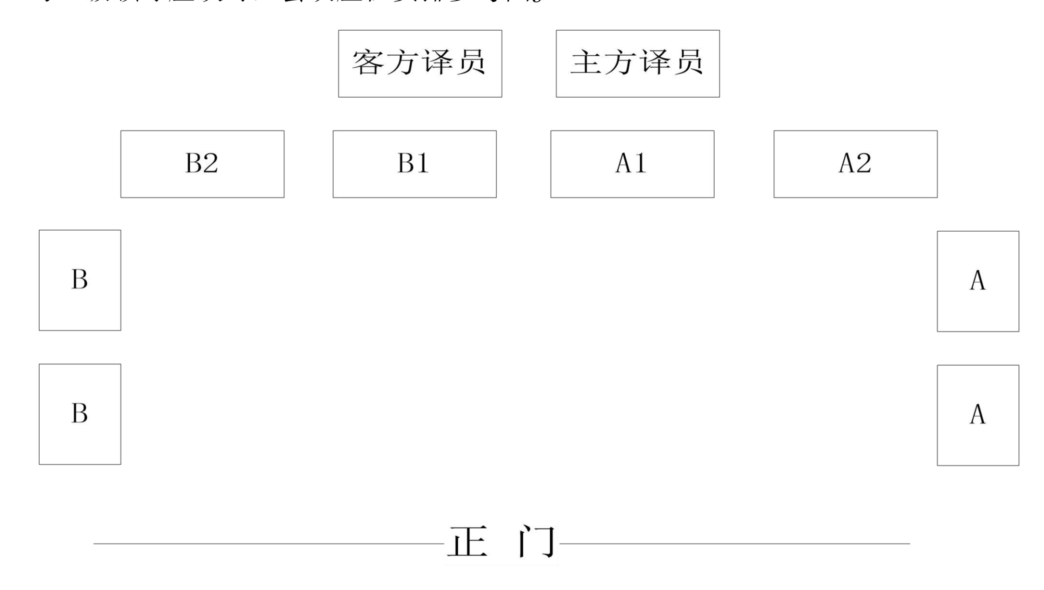


图 J.5 与外宾会谈时会议座位安排

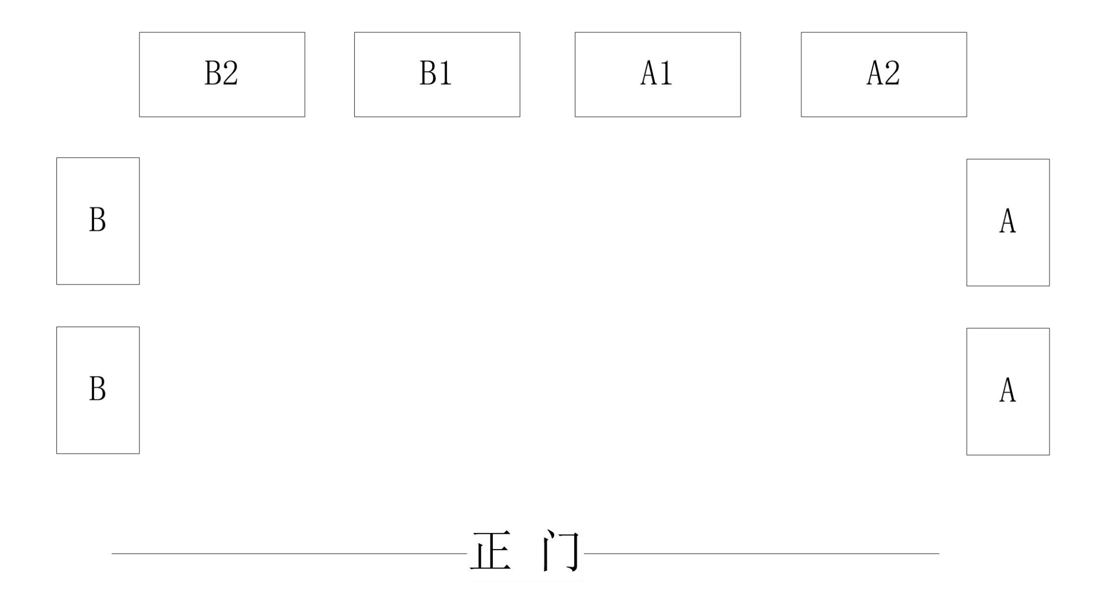


图 J.6 与上级领导会谈时会议座位安排

J.1.2.3 圆桌会议座次安排

圆桌会议代表各方平等协商，座次安排一般无主次之分，也可参照长条桌型的座次排列方式。

J.2 会议用品摆放要求

J.2.1 茶杯（水）摆放要求

J.2.1.1 在摆放茶杯之前服务员应先洗手，利用消毒毛巾或消毒纸巾将手擦干净，检查茶杯有无破损、污迹。

J.2.1.2 稿纸定位后，茶杯摆放在稿纸的右上方，与稿纸边缘保持约为一指的距离，将茶杯摆放在杯垫中心位置，杯把向右与桌缘成70度角。

J.2.1.3 宜选用350毫升或550毫升的瓶装矿泉水，矿泉水由主办方提供。

J.2.1.4 矿泉水摆放时，标识应统一面向参会人员，成一条直线，靠近茶杯的左侧摆放；如无茶杯的，距离参会人员正前方右侧12cm～15cm处摆放。

J.2.1.5 会见厅应配放瓷杯、毛巾、杯垫、毛巾垫。毛巾垫摆在每个会议桌的左上侧，距离是2cm，毛巾垫和瓷杯成一条直线；杯垫摆放在便笺右上角3cm处，正面朝上，花纹应摆正。

J.2.2 稿纸、记录笔摆放要求

J.2.2.1 稿纸宜选用A4纸2张，无破损，整齐摆放在参会人员所对桌面的正中位置，稿纸底部与桌沿距离为3cm（以二指宽为准），稿纸间距一致，稿纸上应有会议举办地抬头，稿纸纵向中心线应与椅子中心线对齐。

J.2.2.2 记录笔宜选用HB铅笔或黑色签字笔。

J.2.2.3 会议资料与稿纸摆放在一起，宜配备两支记录笔，记录笔摆放在稿纸上，与稿纸成30度角，笔尖朝前。

J.2.3 坐席牌摆放要求

J.2.3.1 宜选用三角形坐席牌，一般长15cm～20cm，宽5.5cm～10cm，双面展示。

J.2.3.2　坐席牌字体格式统一，字体大小合理。

J.2.3.3　根据座次要求安排摆放坐席牌，不同场合摆放要求不同：

——会见厅：距沙发扶手边缘5cm～6cm处摆放；

——各会场：距麦克风右侧3cm～4cm、距桌边前沿50cm～60cm处摆放。

J.2.4　麦克风摆放要求

J.2.4.1　麦克风高度距离桌面宜为20cm，麦架距离演讲人20cm。

J.2.4.2　多人使用麦克风时，主持人、主讲人或最高领导位置应固定摆放一个麦克风。

J.2.5　指示牌摆放要求

应在会场入口处摆放指示牌，指示牌内容字体清晰、大小适中、便于识别，必要时可在通往会场的路口摆放，数量根据要求确定。

J.2.6　签到台摆放要求

签到台应摆放在会场入口处一侧，一般摆放在通往会场路口的一侧，便于签到。签到台上可摆放签到台座卡、签到簿、签到笔、鲜花等。

J.2.7　会议横幅和背景

根据各会议室布置要求,如果会议需要制作横幅或背景,需提前沟通制作,在不破坏会场硬件设施等环境的情况下选择悬挂和搭建。

J.3　续水要求

J.3.1　续水时间

第一次续水时间宜在会议开始20分钟左右，之后每隔30分钟续水，也可根据与会人员饮水情况适当调整续水间隔时间，奏唱国歌、国际歌或选举时不可加水。

J.3.2　续水顺序

续水顺序为先主席台后内圈，先宾客后主人。若有多人同时加水，可以主宾同时加水。

J.3.3　续水操作

J.3.3.1　续水时应站在宾客右后侧，先用“请”的手势提示参会人员注意，侧背参会人员再进行续水。

J.3.3.2　续水时用左手的小指和无名指夹起杯盖，用大拇指、食指、中指握住杯把，将茶杯端起。右手握住暖瓶，瓶口不应正对宾客，侧身略弯腰将水倒入杯中，同时拿一块纸巾及时擦拭桌上的茶水。

J.3.3.3　沏茶续水以7分～8分满为宜，续水后盖好杯盖，仍将杯把转向宾客右侧放好，并将杯盖留一条小缝。

J.3.3.4　续茶水时，应轻拿轻放，避免发出响声和溅出茶水。

J.3.3.5　如换茶杯或矿泉水，去会见厅拿取。

附 录 K
（规范性附录）
突发事件应急处理要求

K.1 总则

出现突发事件时，应做好安抚场内参会人员情绪，及时上报领导并联系主办方负责人，事后做好记录工作。

K.2 停电应急程序

当紧急停电时，宜采取以下应急处理程序：

a） 通知 87051234 热线，联系工程人员并启动应急预案；
b） 安抚情绪；
c） 如不能恢复供电，应与会议主持人商议是否中断会议，组织人员疏散；
d） 联系会议负责人说明情况并表示歉意；
e） 及时上报领导。

K.3 火灾事故应急程序

当发生火灾事故时，宜采取以下应急处理程序：

a） 通知 87051234 热线，联系相关单位，突发事件处理小组启动应急预案；
b） 打开所有会议室门，指引人员使用衣物蒙鼻、弯腰有秩序地撤离现场；
c） 安抚情绪；
d） 联系会议负责人说明情况并表示歉意。

K.4 突发疾病应急程序

当会场人员突发疾病时，宜采取以下应急处理程序：

a） 通知 87051234 热线，联系相关单位；
b） 根据情况采取临时救助措施：
——晕厥：取头低脚高姿势的卧位，解开衣领和腰带，保持周围空气流通，保持现场环境安静，如患者苏醒，可提供热茶促其恢复；
——中暑：应当立即将患者移到阴凉处，并保持周围通风；解开衣扣，用各种方法帮助身体散热；帮助服用解暑药物，并按压人中、虎口等穴位，帮助其恢复意识；
——心脏病突发：让患者深呼吸，保持患者周围安静和空气流通，安抚患者情绪，协助患者吃药；
——癫痫：病人强直期张口时，放入折叠的毛巾，阵挛期不要强行放入，以免伤害病人；发作期使患者平卧，松开衣领，头转向一侧，以利于呼吸道分泌物及呕吐物排出，防止流入气管引起呛咳窒息；
c） 安抚其他人员情绪；
d） 做好急救人员前往突发疾病人员处的引导工作，维护好现场秩序。

K.5 设备故障应急程序

K.5.1 话筒应急情况

K.5.1.1 话筒呼啸情况

话筒出现啸叫时，宜采取以下处理程序：

a) 将有线话筒音量降低两分贝，将话筒与主讲人移开5cm～10cm；
b) 及时联系会议主办方负责人，做好沟通工作；
c) 会议结束后，由音响负责人进行系统检查，将音响调整至最佳位置；
d) 做好服务记录。

K.5.1.2 主办方在会议即将开始时且不方便更改布置时提出要用手拉手话筒，应告知主办方原因，并在得到主办方同意后将无线话筒放上。

K.5.1.3 会中会议主办方需要临时增加话筒时，应在不影响会议进程情况下将新增加的通道静音，进行连线，通过耳机监听调试正常后，提示使用人员可以正常使用。

K.5.1.4 会中出现话筒无声的故障时，应先检查话筒是否开启或是否对准发言人；若出现话筒本身故障时，应提供已预先准备好的无线话筒及桌面支架。

K.5.1.5 会议开始后场内服务人员应及时做好话筒传递工作，并及时和主管汇报情况。

K.5.2 音响应急情况

K.5.2.1 音响杂音情况

当音响出现杂音时，可采取以下处理程序：

a) 将有线话筒静音；
b) 将带有麦架的无线话筒摆在演讲人面前代替有线话筒；
c) 及时联系会议主办方负责人，做好沟通工作；
d) 会议结束后，由音响负责人进行系统检查，如不能即时处理，则写明情况，上报会议主办方；
e) 做好相关服务记录。

K.5.2.2 如在会议进行中出现局部声场异常或失声，应立即关闭异常部分，切换备用设备或提升辅助设备功率，补偿损耗声压。

K.5.3 投影仪无法使用

投影仪无法使用时，可采取以下处理程序：

a) 设备负责人员及时检修；
b) 如无法马上恢复，启用备用投影仪或更换到满足参会人数的会议室；
c) 及时联系会议主办方负责人，做好解释与安抚工作；
d) 使用书面报告向甲方相关部门说明情况；
e) 做好相关服务记录。

K.5.4 其他特殊情况

K.5.4.1 如在会议开始前设备故障不能排除时，会议技术负责人应立即上报领导，由分管领导与会议主办单位协商调换新的会场。

K.5.4.2 视频会议进行中出现视频信号异常或中断，应立即检查，若无法恢复应及时将信号切换至备用设备；如因会场中视频设备无法正常显示，应立即调配其它的移动显示设备，使会议正常进行。

K.6 人员特殊情况处理

K.6.1 在有礼仪引领的情况下，应事先至少安排3名礼仪，其中1名礼仪在服务员休息室内做好服务准备。如遇突发状况来不及引领等，备用礼仪可及时接替，重要会议可多备人手提供服务。
K.6.2 会议主办方按照规定时间超过30分钟未到达会场时，通知会务接待人员联系主办方进一步确认。
K.6.3 会议开始前5分钟，有主席台领导还未到会场时，会务接待人员及时联系主办方，确定该领导是否有特殊情况，若因故不能参加，及时撤下桌签、会议材料等，有颁奖等其它议程的，及时更改礼仪的引领对象，并向有关领导汇报。
K.6.4 遇到主席台领导在会议中途到达会场开会的，服务人员应及时更换该领导座位上的茶水。
K.6.5 发生参会嘉宾茶水倒翻情况时，服务人员应及时把餐巾纸递给参会嘉宾，以不影响前后嘉宾开会为前提，稍帮擦拭，然后撤下打翻茶杯，重新更换茶水。

附　录　L
（资料性附录）
会议服务考核表

L.1　考核形式

按月、季、年对供应方进行考核。月度、季度考核由会议服务科组织，年度考核由省行政中心管理处组织。

L.2　考核标准

考核评定按照以下规则：
——考核平均分 90 分及以上，评定为优秀；
——考核平均分 80 分～90 分，评定为合格；
——考核平均分 70 分～80 分，评定为基本合格；
——考核平均分低于 70 分，评定为不合格。

L.3　考核表

考核表分为月度会议服务考核表、季度会议服务考核表、年度会议服务考核表分别见表L.1、表L.2、表L.3。

表 L.1 月度会议服务考核表

单位： 岗位： 总得分：

序号	项目及考核内容	配分	评分	评语
1	针对礼宾员所负责的每一场会议的厅室卫生及环境布置，要求做到卫生清洁到位。	7		
2	会议期间，员工应及时了解会议情况，主要领导以及活动人数。	10		
3	会前准备好一切服务用品，确保服务用品无污渍、无破损。	7		
4	会前礼宾员应检查自身的仪容仪表是否整洁，是否淡妆上岗，不得佩戴首饰、染发等。	7		
5	会前时，冬天应注意留意领导的衣物，及时挂至衣架；会场内的温度应时刻把控，不得太热或太冷。	8		
6	会议期间，应当留意领导喝水动态，及时续水；保密会议需退至场外，做好站服工作。	8		
7	遇重要会议时，应做好回避工作；洗手间内纸巾是否及时摆上，会中纸巾是否及时补充。	8		
8	做好会后收尾工作，收拾清洗用具，所有服务用品归仓。关闭电、气、门、窗确保安全。	6		
9	各操作间需要定时进行清洁整理，物品不得随意摆放，使用完水炉后，及时关闭电源，清空水炉内水。	7		
10	会议期间，严禁串岗脱岗、上岗玩手机。	6		
11	保持工作间及周边区域的安静，严禁大声喧哗、嬉笑、打闹。	8		
12	会议期间应当微笑服务，需使用礼貌用语，并做到首问责任制。	8		
13	会议散场时，会见厅人员及时交还领导衣物；场内人员遇有横幅期间，应当及时收下，折叠后放回原位。	10		
总分		100		

考评人员签名：

表 L.2　季度会议服务考核表

项目	评分标准	分值	扣分说明 （时间、扣分原因）
行为礼仪（19 分）	1.建立健全各项管理制度、各岗位工作标准。	4	
	2.管理人员专业培训，工作规范，提高管理效率。	4	
	3.出现事故要及时上报，分析事故原因，避免再次发生。	4	
	4.注意仪容仪表，美观得体按要求着装。	3	
	5.注意文明礼貌，使用礼貌用语。	2	
	6.服务现场，站（坐）姿规范，举止文明雅观。	2	
安全管理（14 分）	1.严格遵守保密责任书内容。	4	
	2.会议服务期间禁止带手机进入会场。	3	
	3.无人无会时，关闭电源，及时锁门确保安全。	2	
	4.下班前检查会议室灯、空调、门是否关好。	2	
	5.视频会议做好配合工作。	3	
培训考核（8 分）	1.实施开展各项培训，提高服务人员专业素养与技能。	4	
	2.定期对各岗位专业技能进行监督考核。	4	
会场服务（39 分）	1.按会议单布置会场摆放桌椅，桌面上的会议用品摆放整齐。	3	
	2.控制茶叶量，另外按领导特殊茶叶要求准备好领导茶水。	2	
	3.按要求布置会场音控设施设备（包括话筒声音、投影图像等），拉线美观布局整齐。	3	
	4.话筒音响、投影屏幕、视频设备等的调试，特殊伴奏音乐准备，会标的设计和编辑。	2	
	5.做好会中可能会出现各种问题的应急方案。	3	
	6.接到临时添加的会议迅速做好会场服务人员的安排和准备工作。	2	
	7.会议室环境控制，空调温度及时通知物业调整。	2	
	8.主要领导迎宾送客，引领接待礼仪到位。	2	

表 L.2 （续）

项目	评分标准	分值	扣分说明 （时间、扣分原因）
会场服务（39分）	9.会议开始时统一续水，之后间隔20分钟按时续水。	2	
	10.会场服务倒茶水时动作标准规范。	2	
	11.会场内站立服务，察言观色及时解决客人所需。	2	
	12.值班主管随时巡查会场情况，以便有突发事情随时应对。	2	
	13.会后提醒客人带走随身物品，会场与服务间按规定收拾干净整洁，如拾到遗留会议资料或物品，及时上交并登记。	2	
	14.会议中按流程熟练操作，设备使用正常。	2	
	15.会议中避免出现回音、啸叫、失真等不正常声音。	2	
	16.视频会议的信号切换正常，图像显示正常。	2	
	17.会议中根据现场效果及时调整图像声音。	2	
	18.会后整理会场和音控间的相关设施设备，复原并关闭其电源。	2	
设施设备管理（20分）	1.责任到人的服务间和音控间，卫生打扫干净，物品摆放整洁。	2	
	2.物品保管到位，出现破损及时处理，不够数量时及时领用。	2	
	3.茶叶、矿泉水、电池等物品注意节能管理。	2	
	4.音控人员每天检查各自负责的会议厅确保设备运行正常。	3	
	5.音控间及会场设备定期保养巡检，做好台账记录。	3	
	6.音控人员使用设施设备时，规范操作，注意方式方法，避免人为破损。	2	
	7.按设备操作程序操作，不随意更改音响设备设置的各种技术参数。	2	
	8.发现会场墙门、灯具、桌椅等破损，及时上报修理。	2	
	9.定期检查场馆内会议家具、设施设备等的使用情况。	2	
总分		100	

表 L.3　年度会议服务考核表

评分内容		评分标准	分值	扣分说明 （时间、扣分原因）
基础管理（38分）	组织纪律（17分）	1.建立健全各项管理制度、各岗位工作标准。	2	
		2.管理人员专业培训，工作规范，提高管理效率。	2	
		3.严格遵守员工守则。	2	
		4.工作时间按规定穿统一工作服饰。	2	
		5.按时到岗，不擅自脱岗。	2	
		6.一线员工持健康证上岗。	2	
		7.节假日双休日安排好相关服务人员值班待岗。	1	
		8.上岗时，不做与本职工作无关的事情。	2	
		9.出现事故要及时上报，分析事故原因，避免再次发生。	2	
	行为规范（6分）	1.注意仪容仪表，美观得体按要求着装，佩戴工号牌。	2	
		2.注意文明礼貌，使用礼貌用语。	2	
		3.服务现场，站（坐）姿规范，举止文明雅观。	2	
	安全管理（11分）	1.严格遵守保密责任书内容。	2	
		2.有会议资料遗留会场，要及时上交，不得擅自保留。	2	
		3.拾到他人遗失物品，及时上交并登记。	2	
		4.会议服务期间禁止带手机进入会场。	2	
		5.无人无会时，关闭电源，及时锁门确保安全。	2	
		6.下班前检查会议室灯、空调、门是否关好。	1	
	培训考核（4分）	1.实施开展各项培训，提高服务人员专业素养与技能。	2	
		2.定期对各岗位专业技能进行监督考核。	2	

表 L.3 （续）

评分内容		评分标准	分值	扣分说明 （时间、扣分原因）
专项技能（33 分）	会场布置（12 分）	1. 按会议单布置会场摆放桌椅，桌面上的会议用品摆放整齐。	2	
		2. 控制茶叶量，另外按领导特殊茶叶要求准备好领导茶水。	2	
		3. 按要求布置会场音控设施设备（包括话筒声音、投影图像等），拉线美观布局整齐。	2	
		4. 话筒音响、投影屏幕、视频设备等的调试，特殊伴奏音乐准备，会标的设计和编辑。	2	
		5. 做好会中可能会出现各种问题的应急方案。	2	
		6. 接到临时添加的会议迅速做好会场服务人员的安排和准备工作。	1	
		7. 会议室环境控制，空调温度及时通知物业调整。	1	
	会场服务（11 分）	1. 主要领导迎宾送客，引领接待礼仪到位。	2	
		2. 会议开始时统一续水，之后间隔 20 分钟按时续水。	2	
		3. 会场服务倒茶水时动作标准规范。	2	
		4. 会场内站立服务，察言观色及时解决客人所需。	2	
		5. 值班主管随时巡查会场情况，以便有突发事情随时应对。	1	
		6. 会后提醒客人带走随身物品，会场与服务间按规定收拾干净整洁。	2	
	技术服务（10 分）	1. 会议中按流程熟练操作，设备使用正常。	2	
		2. 会议中避免出现回音、啸叫、失真等不正常声音。	2	
		3. 视频会议的信号切换正常，图像显示正常。	2	
		4. 会议中根据现场效果及时调整图像声音。	2	
		5. 会后整理会场和音控间的相关设施设备，复原并关闭其电源。	2	

表 L.3 （续）

评分内容		评分标准	分值	扣分说明 （时间、扣分原因）
场馆设施（15 分）	物品设施（5 分）	1.责任到人的服务间和音控间，卫生打扫干净，物品摆放整洁。	2	
		2.物品保管到位，出现破损及时处理，不够数量时及时领用。	2	
		3.茶叶、矿泉水、电池等物品注意节能管理。	1	
	设备维护（6 分）	1.音控人员每天检查各自负责的会议厅确保设备运行正常。	2	
		2.音控间及会场设备定期保养巡检，做好台账记录。	2	
		3.按设备操作程序操作，不随意更改音响设备设置的各种技术参数。	2	
	报修管理（4 分）	1.发现会场墙门、灯具、桌椅等破损，及时上报修理。	2	
		2.定期检查场馆内会议家具、设施设备等的使用情况。	2	
满意度（14 分）	会议服务（14 分）	1.年终客户回访调查评价。	4	
		2.满意度调查表评分情况。	3	
		3.月度考核、季度考核、全年情况。	3	
		4.服务整体满意度评价。	4	
总分			100	

附　录　M
（资料性附录）
满意度评价表

M.1　满意度评价表

编号：

单位			
主办方联系人		联系电话	
会议类型：			
会场环境	□满意　□一般　□不满意		
服务保障	□满意　□一般　□不满意		
技术保障	□满意　□一般　□不满意		
总体满意度：□满意　□一般　□不满意			
建议：			
单位签字：__________ 日期：__________			